

<2019年オリコン顧客満足度®調査>

実際にサービスを利用した3,272人が選んだ

満足度の高い「結婚相談所」ランキング発表

～ゼクシィ縁結びエージェントが総合&全評価項目・部門で1位に～



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、実際に利用したユーザーの満足度調査を行う「オリコン顧客満足度®」(<https://life.oricon.co.jp/>)を展開する株式会社oricon ME(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)は、『結婚相談所』についての調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

2019年 オリコン顧客満足度®調査 結婚相談所ランキング
⇒https://life.oricon.co.jp/rank_marriage/

今回で5回目となる『結婚相談所』の満足度調査。結婚相談所を利用したことのある、全国20歳以上の人を対象に、結婚希望者に対し異性を紹介する、結婚相談業・結婚相談所業を運営する12社について、インターネット調査を行いました。

調査は、満足度における8つの評価項目、「登録会員」、「入会時の説明」、「プライバシー管理」、「手続きのしやすさ」、「紹介の充実度」、「担当者のサポート力」、「店舗の雰囲気・清潔度」、「コストパフォーマンス」を設定し、その結果を集計。また、総合と評価項目別に加え、「男女別」、「年代別」の結果も公開しています。



[サイトTOP画面]

■総合1位の「ゼクシィ縁結びエージェント」、全評価項目・部門でも1位に

【2019年 結婚相談所ランキング】

総合順位 (前年)	サービス名	総合得点	評価項目別 順位															
			登録会員	入会時の説明	プライバシー管理	手続きのしやすさ	紹介の充実度	担当者のサポート力	店舗の雰囲気・清潔度	コストパフォーマンス								
1 (1位)	ゼクシィ縁結びエージェント	67.87	1	68.36	1	69.10	1	68.27	1	68.80	1	65.83	1	68.27	1	69.76	1	64.41
2 (4位)	ツヴァイ	64.34	3	64.48	2	65.43	2	65.13	2	65.47	2	62.30	3	64.76	3	66.61	2	60.44
3 (2位)	IBJメンバーズ	63.81	2	64.81	3	65.20	5	64.10	5	64.13	3	61.24	2	64.85	2	66.63	4	59.27
4 (3位)	楽天オーネット	63.36	4	63.74	5	64.10	4	64.26	3	64.74	4	61.12	4	63.83	5	65.46	3	59.42
5 (5位)	パートナーエージェント	63.11	6	62.59	4	64.80	3	64.33	4	64.21	5	60.74	5	63.49	4	65.84	5	58.80
6 (6位)	サンマリエ	62.04	5	62.67	7	62.95	7	62.97	7	62.13	6	59.95	6	62.89	6	64.70	7	57.88
7 (7位)	仲人協会 (一般社団法人 仲人協会連合会)	61.56	8	60.12	6	63.30	6	63.47	6	63.50	8	58.63	7	62.24	8	63.28	6	58.00
8 (8位)	NOZZE (ノツエ)	61.21	7	61.27	8	62.19	8	62.34	8	62.07	7	58.96	8	61.77	7	63.57	8	57.43

今回、総合1位となったのは【ゼクシィ縁結びエージェント(株式会社リクルートマーケティングパートナーズ)】で、これで2年連続の1位に。また、8つの評価項目をはじめ、部門別では、年代別の「20代」、「30代」、「40代以上」、男女別の「男性」、「女性」両部門でも1位となり、今回発表した全ての項目で首位を獲得しました。

実際の利用者からは、「条件を多めに提示したが、親身になって探してもらい、希望通りの人を紹介してくれた(30代・男性)」、「価格がリーズナブル、料金体系がシンプルで分かりやすい、会員の属性が様々で出会いの場として良い(30代・女性)」、「しっかり話を聞いてくれてアドバイスしてくれ、親身になってくれているという安心感がある(30代・女性)」などのコメントが寄せられています。

続いて2位は、前回の4位からランクアップした【ツヴァイ(株式会社ツヴァイ)】。「入会時の説明」、「プライバシー管理」、「手続きのしやすさ」、「紹介の充実度」、「コストパフォーマンス」の5つの評価項目で2位となっています。

実際の利用者からは、「個人情報の取扱や、登録者のプロフィールに信頼性がある(20代・男性)」、「店の雰囲気や清潔感、検索の仕方は良かった。相談アドバイスも的確であったと思う(50代・男性)」などのコメントがありました。

3位には【IBJメンバーズ(株式会社IBJ)】がランクイン。「登録会員」、「担当者のサポート力」、「店舗の雰囲気・清潔度」の3つの評価項目で2位を獲得しています。

実際の利用者からは、「入会時に、どんな男性を希望しているか自分でも曖昧でしたが、スタッフさんのヒアリング能力が高く、それを引き出してくれました！感動しました(30代・女性)」、「担当者が親身になって相談に乗ってくれた。登録者の数は多かった(30代・男性)」などのコメントが寄せられていました。

男女別ランキング TOP3

男性			女性		
1位	ゼクシィ縁結びエージェント	68.89	1位	ゼクシィ縁結びエージェント	66.58
2位	IBJメンバーズ	66.35	2位	ツヴァイ	62.70
3位	パートナーエージェント	65.59	3位	楽天オーネット	62.27

年代別ランキング TOP3

20代			30代			40代以上		
1位	ゼクシィ縁結びエージェント	71.65	1位	ゼクシィ縁結びエージェント	68.95	1位	ゼクシィ縁結びエージェント	66.03
2位	楽天オーネット	69.32	2位	ツヴァイ	66.12	2位	ツヴァイ	62.29
3位	ツヴァイ	67.88	3位	楽天オーネット	65.16	3位	IBJメンバーズ	61.73

<オリコン顧客満足度®調査 結婚相談所 調査概要>

- ◆回答者数：3,272人 ◆調査企業数：12社
- ◆調査期間：2019/03/15～2019/03/22、2018/04/19～2018/04/25
- ◆調査対象者 性別：指定なし 年齢：20歳以上 地域：全国
- ◆条件：以下のいずれかの条件を満たしており、入会時に面談またはカウンセリングを受けた人。
 - ・現在結婚相談所に入会しており、1回以上紹介を受けたことのある人
 - ・過去4年以内に結婚相談所を利用していたことのある人
- ◆ランキング名：2019年 オリコン顧客満足度®調査 結婚相談所
- ◆URL：https://life.oricon.co.jp/rank_marriage/

<オリコン顧客満足度®とは>

オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。情報・サービスが世に溢れる中、この指標を公開することで、生活者にとって本当に価値あるサービスの選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

■過去のニュースリリース一覧

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

■2019年 ランキング更新履歴はこちら

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は無償となっております。

【お問い合わせ先】

CS事業本部 管理広報部 奥田 TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204